



## Artikel Penelitian

# Kepuasan Kerja Karyawan di Unit Usaha Milik Kampus

Livia Windiana<sup>1</sup>, Anas Tain<sup>2</sup>, Istis Baroh<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian Peternakan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas No. 246, Malang, Indonesia

Email korespondensi: [windianalivia@gmail.com](mailto:windianalivia@gmail.com)

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received February 11, 2020

Revised February 23, 2020

Accepted June 19, 2020

Published October 28, 2020

#### Keywords

Job satisfaction

Leadership

Salary

Working environment

### ABSTRACT

Employee's job satisfaction can be interpreted as a emotional attitude of employees, both satisfied and unsatisfied in their work. The study purposed to determine the level of job satisfaction of employees in the Business Unit of the Faculty of Agriculture and Animal Science, University of Muhammadiyah Malang. This research used primary data which were analyzed by descriptive analysis. Data were collected by interview and questionnaires. The description used was a relative frequency distribution table, with the population of 35 employees. Generally, employee job satisfaction was measured through 40 indicators that address job satisfaction: salary, promotions, superiors, coworkers, and their works. The results showed a moderate level of satisfaction, and there was a spread of job satisfaction scores with high deviations. The range of scores of each respondent 40-200, obtained a minimum score of 115, a maximum score of 188, an average score of 148.6 and a standard deviation of 13.829. They need motivation and direction of the leader, harmony in the work environment, leadership commitment, good communication between employees and superiors, the existence of a clear job description, and evaluation of each job.

Copyright © 2020, Windiana et al

This is an open access article under the CC-BY-SA license



## PENDAHULUAN

Tanggungjawab bisnis didalam menghadapi perkembangan zaman, mendorong suatu bisnis mempertimbangkan kualitas sumberdaya manusianya. Sumberdaya manusia adalah faktor penting dalam kemajuan sebuah perusahaan yang harus dikelola dengan baik, agar mereka memberikan kontribusi maksimal terhadap kinerja bisnis. Hal yang harus menjadi perhatian unit bisnis adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat mereka melakukan pekerjaan, namun dapat dilihat dari aspek yang lain seperti interaksi yang terjadi antar karyawan, interaksi karyawan dengan atasan, sikap karyawan dalam mentaati dan mengikuti peraturan, dan sikap karyawan di lingkungan kerja. Menurut (Ayu et al., 2018); (ulfah, 2019); (Firdaus, 2018); (Setyawan, 2018) kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan seorang karyawan baik itu perasaan senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan di lingkungan kerja. Karyawan yang merasa tidak nyaman, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan kemampuan yang dimiliki, membuat mereka tidak fokus dan kurang maksimal melaksanakan pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah konstruk utama dalam banyak model yang meneliti sikap, niat, dan perilaku wiraniaga, dan sering dikonseptualisasikan dan diukur sebagai konstruk multidimensi (Rutherford et al., 2019). Kondisi lingkungan tempat kerja berperan penting dalam menjelaskan kepuasan kerja, demikian juga kondisi kontrak kerja, seperti kenaikan gaji dan lamanya kontrak kerja (Erro-Garcés & Ferreira, 2019). Kecerdasan emosi dan strategi kerja emosional berperan dalam mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Wen et al., 2019).

Oleh sebab itu, unit bisnis harus mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan karyawan merasa puas atau tidak puas dalam bekerja. Menurut (Nyoman et al., 2017); (Hakim & Wuryanto, 2004); (Pramiana, 2018) faktor tersebut bisa berupa imbalan kerja dalam bentuk gaji yang harus diberikan kepada karyawan sesuai dengan kinerja/kedudukan dan bukan pada senioritas, membangun iklim kerja yang nyaman dan kondusif bagi karyawan, pimpinan yang senantiasa memberikan *support* kepada karyawan terkait pekerjaan, dan sebagainya. Perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor tersebut agar dapat menentukan langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawainya. Dari uraian tersebut kepuasan kerja merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan oleh setiap unit bisnis. Pada kenyataannya kepuasan kerja seringkali kurang mendapat perhatian dari unit bisnis atau suatu perusahaan.

UMM Bakery dan Fish Edu Park adalah unit bisnis di bawah tanggungjawab Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang yang bergerak di bidang makanan. Menurut Alamsyah (2018) roti produk UMM Bakery rasanya enak dan digemari masyarakat. UMM Bakery menempati urutan ketiga diantara lima bakery yang mempunyai harga setara (Relawati et al., 2019). Namun, roti UMM Bakery mudah rusak karena menggunakan bahan-bahan alami tanpa pengawet (Putri et al., 2019), serta kemasan kurang menarik (Relawati et al., 2019). Unit bisnis tersebut harus terus dikembangkan agar lebih dikenal dan diminati masyarakat. Pengembangan unit bisnis tersebut tidak hanya dari strategi pemasarannya, namun harus dicapai kepuasan kerja karyawan yang tinggi agar mereka dapat bekerja dengan maksimal. Berdasarkan hal tersebut perlu ada penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan pada unit bisnis yang dikelola kampus, dalam hal ini Fakultas Pertanian dan Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. Temuan penelitian diharapkan dapat membantu memberi solusi kepuasan/ketidakpuasan karyawan, agar usaha tersebut lebih maju. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di Unit Bisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.

Sebagian besar studi di berbagai industri menunjukkan bahwa kepuasan kerja berhubungan negatif dengan niat karyawan berhenti bekerja, serta gaya kepemimpinan juga berhubungan dengan kepuasan kerja (Long & Thean, 2011) & (Pawirosumarto et al., 2017). Kepuasan kerja dan kepuasan hidup meningkat atau menurun secara paralel satu sama lain, serta remunerasi, kualitas kehidupan kerja, pengawasan dan kerja tim adalah faktor motivasi ekstrinsik yang mempengaruhi kepuasan kerja (Mafini & Dlodlo, 2014). Lingkungan kerja, gaya kepemimpinan dan budaya organisasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, tetapi hanya gaya kepemimpinan yang memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Pawirosumarto et al., 2017).

## METODE

Penelitian dilaksanakan di unit bisnis yang berada di bawah tanggung jawab Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juni sampai Juli 2019. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif dengan metode survei. Metode survey adalah pengamatan atau penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang baik terhadap suatu persoalan tertentu di dalam daerah atau lokasi tertentu, atau suatu studi ekstensif yang dipolakan untuk memperoleh informasi (Daniel, 2002).

Objek penelitian menjelaskan tentang apa, siapa yang menjadi obyek penelitian, dimana, kapan penelitian dilakukan (Husein Umar (2005: 303). Menurut Arikunto (2001:5) objek penelitian merupakan ruang lingkup yang menjadi pokok persoalan dalam suatu penelitian. Objek penelitian ini adalah kepuasan kerja. Menurut Rumidi (2012) populasi adalah keseluruhan objek penelitian baik terdiri dari benda yang nyata, abstrak, peristiwa ataupun gejala yang merupakan sumber dana dan memiliki karakter tertentu dan sama. Dalam penelitian ini, anggota populasinya adalah karyawan Unit Bisnis di lingkungan Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.

Penelitian ini merupakan studi kasus di unit usaha di bawah tanggung jawab Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada Unit Bisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.

Teknik pengambilan sampel dengan *probability sampling* atau pengambilan sampel cara probabilitas atau sampel acak, di mana setiap unsur yang ada di dalam populasi tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipilih sebagai sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 35 karyawan yang bekerja di Unit Bisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. Sumber data diperlukan untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan focus penelitian. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer. Data primer, data ini diperoleh dari wawancara langsung kepada sampel penelitian di lokasi penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada responden yang dipilih sesuai metode pengambilan sampel, kemudian menanyakan beberapa pertanyaan yang telah disusun. Wawancara ini ditujukan untuk mendapat informasi yang lebih akurat dan mendalam. Teknik dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen seperti foto, arsip pembukuan unit usaha dan lain-lain.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi. Analisis deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan komponen-komponen penelitian yang mengacu pada strategi penelitian, seperti observasi, wawancara, partisipasi total kedalam aktivitas karyawan unit bisnis UMM Bakery dan mendekati data sehingga mampu mengembangkan indikator-indikator keterangan yang dianalisis, konseptual dan kategori dari data yang diperoleh saat pengambilan data. Pada bagian ini peneliti akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden. Data tersebut disajikan dalam tabel kategorisasi tinggi, sedang, dan rendah. Data yang diperoleh melalui jawaban-jawaban pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden, diterjemahkan dan dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi relatif atau tabel frekuensi, sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang ada di unit bisnis FPP – UMM.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kepuasan Kerja Karyawan Di Unit Bisnis FPP UMM

Tingkat kepuasan kerja karyawan diukur dengan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang memiliki pertanyaan sebanyak 28 butir. Butir-butir pertanyaan tersebut dibagi menjadi beberapa pertanyaan yang didasarkan pada faktor-faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Dimensi pekerjaan memiliki lima pertanyaan, dimensi gaji/upah sebanyak lima pertanyaan, dimensi rekan kerja sebanyak lima pertanyaan, dimensi atasan pekerja sebanyak lima pertanyaan, dimensi promosi jabatan sebanyak empat pertanyaan, dan dimensi lingkungan kerja sebanyak empat pertanyaan. Masing-masing pertanyaan tersebut memiliki lima kemungkinan opsi jawaban yang harus dijawab/dipilih oleh responden. Berdasarkan jawaban itu disusun kriteria penilaian untuk variabel tingkat kepuasan kerja pegawai.

1. Nilai kumulatif, yaitu jumlah nilai dari setiap butir pertanyaan yang merupakan jawaban dari 35 responden.
2. Persentase, yaitu nilai kumulatif dari setiap butir pertanyaan yang dibagi dengan nilai frekuensi dan dikalikan dengan 100%.
3. Jumlah responden sebanyak 35 orang, dengan nilai skala pengukuran terbesar dan terkecil, yaitu 5 (lima) dan 1 (satu), sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar yaitu 175 ( $35 \times 5 = 175$ ), dan jumlah kumulatif nilai terkecil yaitu 35 ( $35 \times 1 = 35$ ). Sedangkan untuk nilai persentase terbesar yaitu 100% ( $[(175/175) \times 100\% = 100\%]$ ), dan nilai persentase terkecil yaitu 20% ( $[(35/175) \times 100\% = 20\%]$ ). Berdasarkan kedua nilai persentase tersebut dapat diperoleh nilai rentang sebesar 80% ( $100\% - 20\% = 80\%$ ).

**Tabel 1.** Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di Unit Bisnis FPP - UMM

Tingkat Kepuasan Kerja	Jumlah	Prosentase
Rendah (skor $\leq$ 134)	5	14
Sedang (skor 134,78 - 162,2 )	28	80
Tinggi (skor $\geq$ 163)	2	6
<b>Jumlah</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : Analisis Data Primer, 2020

Tabel 1 secara umum kepuasan kerja karyawan diukur melalui 40 indikator yang menyakut kepuasan kerja terhadap: gaji, promosi, atasan, rekan kerja dan pekerjaan itu sendiri. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan kerja di unit bisnis FPP-UMM adalah sedang, dan terdapat penyebaran skor kepuasan kerja dengan deviasi yang tinggi. Dari rentang skor tiap responden 40 – 200, diperoleh nilai skor minimal 115, skor maksimal 188, rata-rata skor 148,6 dan standar deviasi 13,829. Artinya kepuasan kerja karyawan belum maksimal, hal ini bisa dikarenakan kurangnya komunikasi dengan rekan kerja, pembagian pekerjaan yang kurang jelas, kebosanan yang dirasakan akibat pekerjaan yang monoton dan lain sebagainya. Hal ini sejalan dengan penelitian (Wicaksono & Nurhanisah, 2018); (Christianto & Putra, 2016); (Sutoyo, 2016) faktor yang kurang mendukung tingkat kepuasan kerja sebagian karyawan meliputi hasil penelitian kinerja tidak ada umpan balik, penerapan peraturan kurang tegas dan kurang adil, dan belum adanya sistem karir (carrier planning) yang jelas. Sebagian besar cara mengekspresikan tingkat kepuasan rendah cenderung destruktif dan dalam bentuk pindah ke unit kerja lain.

#### **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Kepuasan adalah sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan (Nasution, 2017); (Prihono et al., 2016). Jika karyawan puas dengan pekerjaannya, dia akan bertahan bekerja di tersebut (Supriyadi & Sarino, 2019); (Ma, 2011). Faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak awal bekerja. Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja ialah:

1. Faktor pegawai itu sendiri, yaitu ketrampilan khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, masa kerja dan pengalaman kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, sikap kerja
2. Tingkat absensi karyawan
3. Semangat kerja
4. Keluhan-keluhan
5. Gaji
6. Manajemen Kerja
7. Konsidisi kerja
8. Pegawasan (sepervisi)
9. Komunikasi
10. Aspek sosial dalam pekerjaan
11. fasilitas

#### **KESIMPULAN**

Karyawan puas bekerja di Unit Bisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang. Namun perlu motivasi dan arahan pimpinan, keharmonisan dalam lingkungan kerja, komitmen pimpinan, komunikasi yang baik antara karyawan dan atasan, adanya job desk yang jelas dan adanya evaluasi dari setiap pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. Ilham et all (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap UMM Bakery di Malang*. EPrint UMM. Malang.
- Arikunto, Suharmisi (2001). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Bina Aksara. Jakarta.
- Ayu, N., Pitasari, A., & Perdhana, M. S. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Literatur. *Jurnal Manajemen Universitas Diponegoro*, 7(4), 1–11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22488>
- Christiato, G., & Putra, M. (2016). Pengaruh Emotional Exhaustion Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *None*, 5(5), 243731.
- Erro-Garcés, A., & Ferreira, S. (2019). Do better workplace environmental conditions improve job satisfaction? *Journal of Cleaner Production*, 219, 936–948. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.02.138>
- Firdaus, R. A. (2018). Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Tesis*, 24
- Hakim, A., & Wuryanto. (2004). Model Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Peran Komunikasi Dan Motivasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 5(1), 1–18
- Long, C. S., & Thean, L. Y. (2011). Relationship between Leadership Style, Job Satisfaction and Employees' Turnover Intention: A Literature Review. *Research Journal of Business Management*, 5(3), 91–100. <https://doi.org/10.3923/rjbm.2011.91.100>
- Ma, M. S. (2011). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai : Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor*. 66, 241–249.
- Mafini, C., & Dlodlo, N. (2014). The relationship between extrinsic motivation, job satisfaction and life satisfaction amongst employees in a public organisation. *SA Journal of Industrial Psychology*, 40(1), 1–13. <https://doi.org/10.4102/sajip.v40i1.1166>
- Nasution, Y. (2017). Kepuasan Kerja Karyawan Pada Cv. Mitra Boga Tama. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 1(1), 107. <https://doi.org/10.21009/jppp.011.15>
- Nyoman, N., Anindya, I., Ariana, N., Putra, A. M., Pariwisata, D. I. V., Pariwisata, F., Udayana, U., Goris, J. R., & Denpasar, N. (2017). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan the legian bali hotel*. 1(1).
- Pawirosumarto, S., Sarjana, P. K., & Gunawan, R. (2017). The effect of work environment, leadership style, and organizational culture towards job satisfaction and its implication towards employee performance in Parador hotels and resorts, Indonesia. *International Journal of Law and Management*, 59(6), 1337–1358. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-10-2016-0085>
- Pramiana, O. (2018). Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Administrasi Pt Bpr Pahalapakto. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 3(2), 1–13. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v3i2.642>
- Prihono, Budiarta, I. K., & Astika, I. B. P. (2016). Pengaruh Motivasi, Budaya Organisasi dan Spiritualitas pada Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(7), 2063–2090. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/view/14472>
- Relawati, R., Ariadi, B. Y., & Harpowo. (2019). Positioning Produk Baru dari Kampus: Preferensi Konsumen dan Willingness to Pay Produk UMM Bakery. *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian Pertanian IX Tahun 2019*, 122–126.
- Rutherford, B. N., Boles, J. S., & Ambrose, S. C. (2019). Reconceptualizing the measurement of multidimensional salesperson job satisfaction. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 39(3), 287–298. <https://doi.org/10.1080/08853134.2019.1601018>
- Setyawan, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai Di Batam Dan. *Journal of Accounting & Management Innovation, Volume 2(Nomor 1)*, 67–89.
- Supriyadi, N. Y., & Sarino, A. (2019). Kunci untuk meningkatkan kinerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 4(1), 55. <https://doi.org/10.17509/jpm.v4i1.14955>
- Sutoyo. (2016). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada dinas bina marga propinsi sulawesi tengah. *Administrasi Bisnis*, 4(3), 698–712. <https://media.neliti.com/media/publications/157073-ID-pengaruh-beban-kerja-lingkungan-kerja-da.pdf>

- ulfah, vovi tridian. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja*. 2(1), 123–134. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wczd8>
- Wen, J., Huang, S. (Sam), & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81(January), 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>
- Wicaksono, A. S., & Nurhanisah, N. (2018). Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Kerja Dan Cara Mengekspresikan Tingkat Kepuasan Kerja Yang Rendah Pada Karyawan Dengan Masa Kerja Di Atas Tiga Puluh Tahun. *MATRIK (Jurnal Manajemen Dan Teknik)*, 11(1), 32. <https://doi.org/10.30587/matrik.v11i1.388>